HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

APF-9789

Bogotá D.C.
Mayo 23 de 2019

Señor
JOSUEL ELISEO DUEÑAS
3022519811

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 16 de abril de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad por la atención brindada en el servicio de Urgencias pediátricas.

Para analizar la situación se necesitan los datos completos de la paciente, los cuales no fueron suministrados en su inconformidad y por tanto no se pudo adelantar una revisión formal de los hechos descritos usted. No obstante, informamos que se están llevando a cabo una serie de actividades con apoyo de la profesional de Aseguramiento de Servicio y Humanización de la Atención de la Institución, para fortalecer las competencias del personal en la atención a pacientes y familiares, con el fin de mejorar la comunicación asertiva y otros temas de impacto en la atención al usuario.

Por otra parte, nuestra institución es un Hospital Universitario y por esta razón durante la atención de nuestros pacientes, se cuenta con la presencia y participación de residentes (médicos graduados realizando especialización), que son supervisados por el especialista, quien define el manejo médico.

Agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

ANAYANCI CÓRDOBA GRANADA MD.
Coordinadora de Calidad

NORMA CONSTANZA MONTALVO PÉREZ TS.
Trab. Social Oficina Atención al paciente y su familia

"PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrán elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad".C.E.049/2008